

TINJAUAN YURIDIS BAGI RUMAH SAKIT YANG MENOLAK PASIEN YANG TIDAK MAMPU

Agustina Anggraeni
Fakultas Hukum, Jurusan Ilmu Hukum
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia

ABSTRACT

The state is an organization that has a purpose. In the context of the State of Indonesia, the purpose of the State is set out in the fourth paragraph of the Opening of the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia which identifies the State of Indonesia as a State of law aimed at realizing public welfare. Every activity in addition must be oriented to the objectives to be achieved must also be based on the applicable law as a rule of state activities, government and society. To achieve these national goals, a sustainable development effort is undertaken which is a series of comprehensive, directed and integrated development, including health development.

In matters of public health, the government is obliged to ensure that its citizens are not sick and also obliged to fulfill the rights of their people to a healthy life and the implementation of conditions that determine people's health, because health has become part of the lives of citizens, and to carry out the mandate the State must fulfill the health development principle as written in Article 2 of Law Number 36 Year 2009 concerning Health.

Poor health services will adversely affect the interests of the people who need medical services. Especially if the hospital does not provide proper services according to

the procedures set out in the Criminal Code, which can cause patients to suffer losses that result in disability or death, then it is a criminal offense and can be criminalized according to Indonesian law.

Based on the background description of the problem above, the problems in this paper are: (1) How is the legal protection of poor patients as consumers of services in health services in hospitals? (2) What legal actions can be taken by incapacitated patients for the patient's rejection actions carried out by the hospital?

Based on the results of the study as stated above, the following conclusions can be drawn: (1) In an emergency, health care facilities, both government and private, are prohibited from rejecting patients and / or asking for advances. " In addition, the act of refusing medical treatment is also a criminal act, so that it can be prosecuted criminally in accordance with Articles 304 and 531 of the Criminal Code. In the case of refusing hospital medical treatment, the hospital management responsible for violating the law, according to Article 190 paragraph (1) of Law Number 36 Year 2009 concerning Health. (2) Civil legal action that can be taken by poor patients who are refused by the hospital in an emergency situation is by filing a breach of tort and

unlawful actions. By rejecting poor patients in an emergency, the hospital has defaulted because it did not do what was agreed to do. In this case the hospital does not do anything in the form of providing medical treatment to poor patients who are in an emergency situation of course require medical treatment as soon as possible. Provisions in Article 58 Paragraph (1) of the Health Law says that poor patients who are refused a hospital in an emergency situation can take legal action in the form of a civil claim by demanding compensation to the hospital that committed the refusal.

Keywords: Patients, Services, Hospitals

ABSTRAK

Negara adalah suatu organisasi yang memiliki tujuan. Pada konteks Negara Indonesia, tujuan Negara tertuang dalam alinea keempat Pembukaan UUD NRI Tahun 1945 yang mengidentifikasi Negara Indonesia sebagai Negara hukum yang bertujuan mewujudkan kesejahteraan umum. Setiap kegiatan disamping harus diorientasikan pada tujuan yang hendak dicapai juga harus berdasarkan pada hukum yang berlaku sebagai aturan kegiatan kenegaraan, pemerintahan dan kemasyarakatan. Untuk mencapai tujuan nasional tersebut, maka dilakukan upaya pembangunan yang berkesinambungan yang merupakan rangkaian pembangunan

yang menyeluruh, terarah, dan terpadu, termasuk di dalamnya adalah pembangunan kesehatan.

Dalam permasalahan kesehatan masyarakat, pemerintah berkewajiban memastikan warga negaranya tidak sakit dan juga berkewajiban untuk memenuhi hak rakyatnya atas kehidupan yang sehat dan terselenggaranya kondisi-kondisi yang menentukan kesehatan rakyat, karena kesehatan telah menjadi bagian dari kehidupan warga Negara, dan untuk menjalankan amanat tersebut Negara harus memenuhi azas pembangunan kesehatan seperti tertulis dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang tidak baik akan berakibat merugikan kepentingan masyarakat yang memerlukan pelayanan medis. Terlebih apabila rumah sakit tidak memberikan pelayanan yang layak sesuai prosedur yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, yang dapat menyebabkan pasien menderita kerugian sehingga mengakibatkan menderita kecacatan ataupun kematian maka hal tersebut merupakan tindak pidana dan dapat dipidanakan sesuai hukum yang berlaku di Indonesia.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut di atas, permasalahan dalam penulisan ini adalah : (1) Bagaimanakah perlindungan hukum pasien tidak mampu sebagai konsumen jasa

dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit ? (2) Bagaimana tindakan hukum yang dapat dilakukan oleh pasien tidak mampu atas tindakan penolakan pasien yang dilakukan oleh rumah sakit ?

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana dikemukakan di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : (1) Dalam keadaan darurat, fasilitas pelayanan kesehatan, baik pemerintah maupun swasta dilarang menolak pasien dan/atau meminta uang muka.” Selain itu perbuatan penolakan perawatan medis juga termasuk perbuatan pidana, sehingga dapat dituntut secara pidana sesuai dengan Pasal 304 dan 531 KUHP. Dalam hal yang melakukan penolakan perawatan medis rumah sakit, maka pimpinan rumah sakit yang bertanggung jawab atas terjadinya pelanggaran hukum, sesuai diatur dalam Pasal 190 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. (2) Tindakan hukum perdata yang dapat dilakukan pasien miskin yang ditolak rumah sakit pada keadaan gawat darurat adalah dengan mengajukan gugatan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Dengan menolak pasien miskin pada keadaan gawat darurat, rumah sakit telah melakukan wanprestasi karena tidak melakukan apa yang disepakati untuk dilakukan. Dalam hal ini rumah sakit tidak melakukan hal berupa memberikan tindakan medis kepada pasien miskin tersebut yang dalam keadaan gawat

darurat tentu saja memerlukan perlakuan tindakan medis sesegera mungkin. Ketentuan dalam Pasal 58 ayat (1) Undang-Undang Kesehatan mengatakan bahwa pasien miskin yang ditolak rumah sakit pada keadaan gawat darurat dapat melakukan tindakan hukum berupa gugatan perdata dengan menuntut ganti rugi kepada rumah sakit yang melakukan tindakan penolakan tersebut.

Kata Kunci : Pasien, Pelayanan, Rumah Sakit

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara adalah suatu organisasi yang memiliki tujuan. Pada konteks Negara Indonesia, tujuan Negara tertuang dalam alinea keempat Pembukaan UUD NRI Tahun 1945 yang mengidentifikasi Negara Indonesia sebagai Negara hukum yang bertujuan mewujudkan kesejahteraan umum. Setiap kegiatan disamping harus diorientasikan pada tujuan yang hendak dicapai juga harus berdasarkan pada hukum yang berlaku sebagai aturan kegiatan kenegaraan, pemerintahan dan kemasyarakatan. Untuk mencapai tujuan nasional tersebut, maka dilakukan upaya pembangunan yang berkesinambungan yang

merupakan rangkaian pembangunan yang menyeluruh, terarah, dan terpadu, termasuk di dalamnya adalah pembangunan kesehatan.

Kesehatan adalah hak dasar setiap individu, dan semua warga Negara berhak mendapat pelayanan kesehatan termasuk masyarakat miskin. Hak atas layanan kesehatan mewajibkan negara menyediakan layanan kesehatan bagi warga negaranya yang membutuhkan dan hal ini merupakan bagian dari tugas pemerintah. Hak atas perlindungan kesehatan mewajibkan pemerintah melakukan pengaturan-pengaturan agar kesehatan setiap orang selaku pemegang hak aman dari bahaya-bahaya yang mengancam. Kewajiban ini merupakan bagian dari tugas-tugas mengatur pemerintah.¹ Dalam Pasal 28 H ayat (3) UUD NRI Tahun 1945 menyatakan bahwa “setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat”. Kesadaran tentang pentingnya jaminan perlindungan sosial terus berkembang hingga UUD NRI

Tahun 1945 pada Pasal 34 ayat (2), menyebutkan bahwa Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi masyarakat. Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Upaya Peningkatan kualitas hidup manusia di bidang kesehatan merupakan suatu usaha yang sangat luas dan menyeluruh, usaha tersebut meliputi peningkatan kesehatan masyarakat baik fisik maupun non fisik. Di dalam sistem Kesehatan Nasional disebutkan, bahwa kesehatan menyangkut semua segi kehidupan yang ruang lingkup dan jangkauannya sangat luas dan kompleks. Hal ini sesuai dengan pengertian kesehatan yang diberikan oleh dunia Internasional sebagai berikut : *A state of complete physical, mental, and social, well being and not merely the absence of disease or infirmity.*²

Problem upaya kesehatan merupakan masalah yang baru, tetapi sekaligus klasik. Disebut

¹ Titon Slamet Kurnia, 2007, *Hak atas Derajat Kesehatan Optimal sebagai HAM di Indonesia*, PT. Alumni, Bandung, hlm. 49

² Hermien Hadiati Koeswadji, 2000, *Hukum dan Masalah Medik*, Surabaya : Erlangga University Press, hlm.17

baru karena istilah upaya kesehatan sendiri merupakan hal yang baru. Upaya kesehatan dilawankan dengan pelayanan kesehatan dalam rangka memisahkan dua sikap yang sama sekali berbeda. Pelayanan kesehatan lebih lebih mengacu pada penyelenggaraan kesehatan oleh kaum profesional dan konsumennya bersikap pasif, bahkan menggadaikan serta mempercayakan kesehatan mereka kepada kaum profesional. Sedangkan istilah upaya kesehatan menitikberatkan pada kata “upaya” (kata kerja).

Dalam upaya peningkatan kualitas hidup dan pelayanan kesehatan yang memadai maka pemerintah maupun swasta menyediakan institusi pelayanan kesehatan yang disebut sebagai rumah sakit. Rumah Sakit yang merupakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat disediakan untuk kepentingan masyarakat dalam hal peningkatan kualitas hidup. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan telah berkembang dengan pesat dan didukung oleh sarana kesehatan yang semakin canggih, perkembangan ini turut mempengaruhi jasa professional di bidang kesehatan yang dari

waktu ke waktu semakin berkembang pula.

Penyelenggaraan kesehatan merupakan urusan masyarakat, urusan komunitas; mereka tidak lagi menggadaikan dan mempercayakan kesehatan mereka ke tangan kaum profesional. Semua pihak dalam masyarakat secara aktif ikut menyelenggarakan dan memelihara kesehatan mereka, dan dalam kasus spesialistik yakni saat dibutuhkan campur tangan profesional-maka kaum profesional wajib mengatasi kasus itu. Dalam fungsi sehari-hari, kaum profesionaitas lebih diharapkan bertindak sebagai fasilitator penyelenggaraan dan pemeliharaan kesehatan oleh masyarakat.³

Pelayanan kesehatan pada dasarnya bertujuan untuk melaksanakan pencegahan dan pengobatan terhadap penyakit, termasuk didalamnya pelayanan medis yang dilaksanakan atas dasar hubungan individual antara dokter dengan pasien yang membutuhkan penyembuhan.⁴ Pelayanan medis adalah sarana yang menyediakan pelayanan yang bersifat klinis di bidang diagnostik, dan atau rawat inap. Pelayanan medis ini dapat berupa

³ Roy Tjiong, 2002, *Problem Etis Upaya Kesehatan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,), hlm.34

⁴ Bertens, 2011, *Etika Biomedis*, (Yogyakarta: Kanisius,), hlm. 133.

penegakan diagnosis dengan benar sesuai prosedur, pemberian terapi, melakukan tindakan medik sesuai standar pelayanan medik, serta memberikan tindakan wajar yang memang diperlukan untuk kesembuhan pasiennya. Dalam pelayanan medis ini dokter di rumah sakit sangat berperan penting. Adanya upaya maksimal yang dilakukan oleh pihak rumah sakit ini adalah bertujuan agar pasien tersebut dapat memperoleh hak yang diharapkannya dari transaksi yaitu kesembuhan ataupun pemulihan kesehatannya.

Pembahasan tentang Rumah Sakit tidak mungkin dipisahkan dengan penguraian tentang sejarah penyelenggaraan Rumah Sakit. Rumah sakit sebagai sebuah institusi atau lembaga, pada mulanya didirikan dengan latar belakang pelaksanaan tugas keagamaan atau melaksanakan ibadah. Maka Rumah Sakit melaksanakan tugas pelayanannya semata-mata untuk tujuan sosial kemanusiaan sesuai dengan perintah agama. Pelayanan Rumah Sakit bertujuan membantu masyarakat, khususnya masyarakat yang kurang mampu. Pada era ini dikenal *doctrine of charitable community*, bahwa Rumah Sakit merupakan lembaga karitas, yang sarat dengan sifat sosial, kemanusiaan, dilandasi nilai Ke-

Tuhanan, dan tidak untuk mencari keuntungan.⁵

Oleh karenanya dari sisi hukum yang dikembangkan adalah pertanggungjawabannya yang didasarkan pada *doctrine of charitable immunity*. Artinya, bahwa pada saat itu Rumah Sakit tidak dapat di gugat jika melakukan kesalahan yang menimbulkan kerugian pada diri pasien. Rumah Sakit seolah “kebal hukum”. Alasannya, karena tugas kemanusiaannya tersebut, maka Rumah Sakit tidak mungkin dibebani tanggungjawab hukum jika terjadi sesuatu pada diri pasien yang disebabkan oleh tindakan pelayanan medik yang salah di Rumah Sakit. Dalam pengertian lain, karena bentuk kegiatannya adalah menolong tanpa pamrih dan kegiatan pelayanan Rumah Sakit semata-mata dilandasi rasa kemanusiaan dalam rangka menjalankan fungsi sosial, sehingga tidak mungkin membalasnya dengan menggugat Rumah Sakit atas tugas baiknya tersebut.

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit pada saat ini, kenyataannya tidak sama dengan masa yang lalu. Sesuai dengan perkembangan zaman, pada saat ini pelayanan kesehatan oleh Rumah Sakit mengalami banyak

⁵ Endang Wahyati Yustina, 2012, *Mengenal Hukum Rumah Sakit*, Keni Media, Bandung, ,hlm.7

perubahan dan perkembangan pula. Menurut Anthony Giddens seperti dikutip oleh Sudarmono, dikatakan bahwa: “Pelayanan kesehatan di Indonesia telah bergeser dari *Public goods* menjadi *private goods* sehingga pemenuhan kepuasan pasien semakin lama semakin kompleks.

Dalam permasalahan kesehatan masyarakat, pemerintah berkewajiban memastikan warga negaranya tidak sakit dan juga berkewajiban untuk memenuhi hak rakyatnya atas kehidupan yang sehat dan terselenggaranya kondisi-kondisi yang menentukan kesehatan rakyat, karena kesehatan telah menjadi bagian dari kehidupan warga Negara, dan untuk menjalankan amanat tersebut Negara harus memenuhi azas pembangunan kesehatan seperti tertulis dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang tidak baik akan berakibat merugikan kepentingan masyarakat yang memerlukan pelayanan medis. Terlebih apabila rumah sakit tidak memberikan pelayanan yang layak sesuai prosedur yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, yang dapat menyebabkan pasien menderita kerugian sehingga

mengakibatkan menderita kecacatan ataupun kematian maka hal tersebut merupakan tindak pidana dan dapat dipidanakan sesuai hukum yang berlaku di Indonesia.

Pada dasarnya kesalahan atau kelalaian yang dilakukan rumah sakit yang mengakibatkan kerugian pasien, seharusnya perlu adanya perhatian pemerintah untuk menangani permasalahan ini lebih serius lagi sehingga tidak akan terjadi kerugian yang lebih parah bagi masyarakat. Banyaknya kasus Rumah Sakit yang mengakibatkan kerugian pada pasien merupakan contoh buruknya pelayanan rumah sakit terhadap pasien yang kurang mampu baik di tolak dengan alasan kamar penuh atau alasan karena calon pasien tidak memenuhi administrasi yang di terapkan oleh rumah sakit.

Bagi pelayanan kesehatan atau rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan atau pelayanan medis yang tidak selayaknya dan menyebabkan kerugian bagi pasien, hal ini dapat dikategorikan tindak pidana hal ini diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) dalam Pasal 304 dan 531 KUHP.

Sejatinya seorang pasien yang menggunakan jasa pelayanan medis adalah

konsumen. Hal ini dibenarkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sebab itu secara umum pasien dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Pasien harus dipandang sebagai subyek yang memiliki pengaruh besar atas hasil akhir layanan bukan sekedar obyek. Hak-hak pasien harus dipenuhi mengingat kepuasan pasien menjadi salah satu barometer mutu layanan dan pondasi dalam rangka memberi perlindungan kepada pasien, sedangkan ketidakpuasan pasien dapat menjadi pangkal tuntutan hukum.

Gambaran singkat diatas menarik perhatian penulis untuk mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana sistem pelaksanaan penerapan hak pasien serta bagaimana bentuk perlindungan yang diberikan kepada pasien

yang dalam hal ini penulis akan bahas di dalam skripsi ini.

B. Rumusan dan Pembatasan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut di atas, permasalahan dalam penulisan ini adalah :

1. Bagaimanakah perlindungan hukum pasien tidak mampu sebagai konsumen jasa dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit?
2. Bagaimana tindakan hukum yang dapat dilakukan oleh pasien tidak mampu atas tindakan penolakan pasien yang dilakukan oleh rumah sakit?

C. Maksud dan Tujuan Penulisan

Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini mempunyai maksud sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui perlindungan hukum pasien tidak mampu sebagai konsumen jasa dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.
- b. Untuk mengetahui tinjauan yuridis bagi rumah sakit yang menolak pasien yang tidak mampu.

Tujuan penelitian yang penulis harapkan adalah :

- a. Untuk menentukan alternatif pemecahan

masalah sehingga permasalahannya segera dapat diatasi bagi rumah sakit yang menolak pasien yang tidak mampu.

- b. Untuk memberikan saran-saran yang mendukung langkah-langkah dalam penerapan sanksi hukum bagi rumah sakit yang menolak pasien yang tidak mampu.

II. KERANGKA TEORITIS

A. Tinjauan Umum Rumah Sakit

1. Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan tempat untuk menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan.⁶ Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Rumah Sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara peripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Menurut Soerjono dan Herkunto dijelaskan bahwa: “Rumah sakit merupakan suatu unit pelayanan kesehatan yang memiliki bagian-bagian emergency,

pelayanan dan rehabilitasi. Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga medis (dokter), aspek-aspek pelayanan kesehatan diberikan melalui diagnosis pengobatan perawatan dan pendidikan kesehatan”.⁷

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 340/MenKes/Per/III/2010 tentang Rumah Sakit menyatakan bahwa: “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.”. Selain itu, rumah sakit merupakan lembaga yang padat modal, padat karya, padat pakar, padat teknologi, padat pula masalah yang dihadapi. Menurut Rowland, rumah sakit adalah suatu sistem kesehatan yang paling kompleks dan paling efektif di dunia.⁸

Rumah sakit sebagai sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat

⁶ DEPDIKBUD, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, Edisi ke-2 cetakan ke-3, hlm. 851.

⁷ Soerjono dan Herkunto, 1997, *Pengantar Hukum Kesehatan*, Remaja Karya, Bandung, hlm. 131.

⁸ Aditama Chandra Yoga, 2012, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, UI Press, Jakarta, hlm. 30.

dan memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.⁹ Pada Pasal 2 Undang-Undang Rumah Sakit ditegaskan bahwa rumah sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan antidiskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial. Fungsi sosial rumah sakit ini merupakan bagian dari tanggung jawab yang melekat pada setiap rumah sakit yang terikat ikatan moral dan etik dari rumah sakit dalam membantu pasien khususnya yang kurang atau tidak mampu untuk memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan.

Fungsi sosial yang dimaksud bahwa rumah sakit

berupaya melakukan pelayanan di bidang kesehatan yang merata sehingga dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat tanpa membeda-bedakan status sosialnya. Fungsi sosial rumah sakit, pada umumnya melayani tanpa memandang segi apapun dari pasien yang bersangkutan. Pasien mampu, pasien “abu-abu” (antara mampu dan tidak mampu dalam ekonomi), dan pasien tidak mampu secara ekonomi seharusnya dapat menerima pelayanan kesehatan yang menjadi hak mereka.¹⁰ Adapun tujuan penyelenggaraan rumah sakit dirumuskan dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit yang dinyatakan bahwa pengaturan penyelenggaraan rumah sakit bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia dirumah sakit,

⁹ Soleh Iskandar, 2016, *Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit*, Volume 4 Nomor 2, hlm. 3.

¹⁰ Margarita Veani Prajati, 2012, *Tanggung Jawab Rumah Sakit Privat Di Bidang Pelayanan Kesehatan*, Universitas Atmajata Yogyakarta, Ypyakarta, hlm. 9.

meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit dan memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit dan rumah sakit. Dengan demikian, pendirian rumah sakit mempunyai keberadaan tujuan untuk melayani masyarakat akan kebutuhan pelayanan kesehatan.

2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Tugas rumah sakit rumusan yuridisnya dapat dilihat pada ketentuan 1 butir 1 Undang-Undang Rumah Sakit. Ketentuan ini mengandung pengertian tentang rumah sakit dan memuat pula tugas rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang tugas pokoknya adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Dalam Pasal 4 dinyatakan bahwa rumah sakit bertugas untuk memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Oleh karena itu, rumah sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau kepada

masyarakat agar meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pasal 5 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Rumah Sakit mempunyai fungsi yaitu:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis;
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan;
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan teknologi di bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Pengaturan tugas dan fungsi rumah sakit terkait dengan banyaknya.

Pengaturan tugas dan fungsi rumah sakit terkait dengan banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan salah satu bentuk pengawasan preventif terhadap rumah sakit.¹¹ Untuk itu rumah sakit harus benar-benar berfungsi dengan baik. Oleh karena itu dari tugas dan fungsi rumah sakit tersebut lahirlah hak dan kewajiban rumah sakit. Hak merupakan kewenangan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu, sedangkan kewajiban adalah tugas yang dibebankan atau tugas yang dilaksanakan dan apabila tidak dilaksanakan akan dikenakan sanksi.¹² Kewajiban rumah sakit ini ditegaskan dalam Pasal 29 Undang- Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, diantara lain:

1) Memberikan pelayanan

kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;

- 2) Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- 3) Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin;
- 4) Melaksanakan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulans gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan;
- 5) Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- 6) Membuat, melaksanakan dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di rumah

¹¹ Endang Wahyati Yustina. 2015, *Jurnal Hukum Ilmiah: Hak Atas Kesehatan Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional Dan Corporate Social Responsibility (CSR)*.

¹² Soekidjo Notoadmodjo. 2005. *Promosi Kesehatan (Teori dan Aplikasi)*, Rineka Cipta. Jakarta. Hlm. 159.

- sebagai acuan dalam melayani pasien;
- 7) Melaksanakan sistem rujukan;
 - 8) Menghormati dan melingungi hak-hak pasien;
 - 9) Melaksanakan etika rumah sakit;
 - 10) Melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional;
 - 11) Menyusun dan melaksanakan peraturan internal rumah sakit (*hospital by law*).

Sedangkan hak rumah sakit ditegaskan dalam Pasal 30 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, antara lain:

- a) Menerima imbalan jasa pelayanan serta menentukan remunerasi, insentif dan penghargaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b) Menggugat pihak yang mengakibatkan kerugian;
- c) Mendapatkan perlindungan hukum dalam melaksanakan pelayanan kesehatan;
- d) Mempromosikan layanan yang ada di

rumah sakit sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Rumah Sakit dalam melaksanakan haknya tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan harus dengan memperhatikan kepentingan pasien pula.

Penyelenggaraan manajemen kesehatan di rumah sakit, terdapat pengelolaan yang berkaitan dengan tiga hal yang merupakan tanggung jawab rumah sakit secara umum. Tiga hal tersebut yaitu: pengelolaan rumah sakit yang berkaitan dengan personalia, pengelolaan rumah sakit yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas, dan pengelolaan yang berkaitan dengan *duty of care*. Oleh karena itu, penyelenggaraan kegiatan rumah sakit, terdapat kegiatan-kegiatan yang menimbulkan tanggung jawab pengelolaan atau manajemen rumah sakit dan tanggung jawab para tenaga profesional kesehatan di rumah sakit yang terdiri: tanggung jawab pengelola rumah sakit, dan tanggung tenaga kesehatan (dokter, perawat).

B. Pengertian Pasien

Pasien atau pesakit adalah seseorang yang menerima perawatan medis. Kata pasien dari bahasa Indonesia analog dengan kata *patient* dari bahasa Inggris. *Patient* diturunkan dari bahasa Latin yaitu *patiens* yang memiliki kesamaan arti dengan kata kerja *pati* yang artinya "menderita". orang sakit (yg dirawat dokter), penderita (sakit).¹³ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pasien adalah¹⁴ Dalam Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran menyebutkan bahwa pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau rumah sakit. Dalam Pasal 1 angka 10 UU No.29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran, Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pasien yaitu:

1. Setiap orang;
2. Menerima/memperoleh pelayanan kesehatan;
3. Secara langsung maupun tidak langsung; dan
4. Dari tenaga kesehatan.

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument / konsument* (Belanda). Kata *konsument* dalam bahasa Belanda tersebut oleh para ahli hukum pada umumnya sudah disepakati untuk mengartikannya sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijk gebruiker van goederen en dienstent*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernemer*).¹⁵

Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa ini nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.¹⁶ Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan

¹³ <http://id.wikipedia.org/wiki/Pasien>, diakses tanggal 25 Januari 2019, pukul 19.20 wite

¹⁴ <http://bahasa.kemdiknas.go.id/kbbi/index.php>, diakses tanggal 25 Januari 2019. Pukul 19,30 wite

¹⁵ Hermien Hadiati Koeswadji, 2000. *Hukum dan Masalah Medik*, (Surabaya: Airlangga University Press,), hlm. 31.

¹⁶ A.Z. Nasutuion, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media.), hlm. 3

Konsumen, dijelaskan bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, ntaupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagayatn. Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang dimaksud konsumen adalah konsumen akhir.¹⁷

Manusia sebagai makhluk sosial (*zoon politicon*) pasti membutuhkan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya, termasuk orang yang sedang sakit. Orang yang sedang sakit (pasien) yang tidak dapat menyembuhkan penyakit yang dideritanya, tidak ada pilihan lain selain meminta pertolongan dari orang yang dapat menyembuhkan penyakitnya, yaitu tenaga kesehatan. Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.¹⁸ Dalam hal ini tenaga kesehatan dapat ditemui oleh pasien di tempat- tempat

yang memberikan layanan kesehatan seperti Puskesmas, Balai Kesehatan, tempat Praktek Dokter dan Rumah Sakit.

Undang-Undang dalam bidang kesehatan tidak menggunakan istilah konsumen dalam menyebutkan pengguna jasa rumah sakit (pasien). Tetapi untuk dapat mengetahui kedudukan pasien sebagai konsumen atau tidak, maka kita dapat membandingkan pengertian pasien dan konsumen. Adapun unsur-unsur pengertian konsumen yang kemudian dibandingkan dengan unsur-unsur dalam pengertian pasien yaitu:

1. Setiap Orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Pasien adalah setiap orang dan bukan merupakan badan usaha, karena pengobatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan adalah untuk kesehatan bagi diri pribadi orang tersebut bukan untuk orang banyak. Kesehatan

¹⁷ John M. Echols & Hasan Sadily, 1999, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia), hlm. 124.

¹⁸ Pasal 1 angka 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

adalah sesuatu hal yang tidak bisa untuk diwakilkan kepada orang lain maupun badan usaha manapun.

2. Pemakai

Kata “Pemakai” sesuai dengan Penjelasan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah menekankan bahwa konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual (*the privity of contract*). Konsumen memang tidak sekedar pembeli (*buyer* atau *koper*) tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengonsumsi jasa dan/atau barang.

Jadi, yang paling penting terjadinya suatu

transaksi konsumen (*consumer transaction*) berupa peralihan barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.¹⁹ Dan bila kita melihat dalam hal pelayanan kesehatan maka peralihan jasa terjadi antara dokter kepada pasien. Pasien merupakan pemakai atau pengguna jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit maupun di tempat praktik dokter. Dan setelah pasien mendapatkan jasa dari tenaga kesehatan, maka kemudian akan terjadi transaksi ekonomi baik secara langsung maupun tidak langsung berupa pembayaran atas jasa yang telah diperoleh.

3. Barang dan/atau Jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai “setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak

¹⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 28

bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen”. Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”.¹⁶

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian jasa diartikan sebagai “setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian “disediakan bagi masyarakat”, menunjukkan, jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya, harus lebih dari satu orang. Jika demikian halnya, layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak tercakup dalam pengertian tersebut.²⁰

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk jasa sesuai dengan pengertian Undang-Undang Perlindungan Konsumen

tersebut, hal ini karena pelayanan kesehatan menyediakan prestasi berupa pemberian pengobatan kepada pasien yang disediakan untuk masyarakat luas tanpa terkecuali. Secara umum, jasa pelayanan kesehatan mempunyai beberapa karakteristik yang khas yang membedakannya dengan barang, yaitu:²¹

- a *Intangibility*, jasa pelayanan kesehatan mempunyai sifat tidak berbentuk, tidak dapat diraba, dicium, atau dirasakan. Tidak dapat dinilai (dinikmati) sebelum pelayanan kesehatan diterima (dibeli). Jasa juga tidak mudah dipahami secara rohani. Jika pasien akan menggunakan (membeli) jasa pelayanan kesehatan, ia hanya dapat memanfaatkannya saja, tetapi tidak dapat memilikinya.
- a *Inseparability*, produk barang harus diproduksi dulu sebelum dijual, tetapi untuk jasa pelayanan kesehatan, produk jasa harus

²⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada,), hlm. 14.

²¹ A. Gde Muninjaya, 2004, *Manajemen Kesehatan*, (Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC,), hlm. 237

- diproduksi secara bersamaan pada saat pasien meminya pelayanan kesehatan. Dalam hal ini, jasa diproduksi bersamaan pada saat pasien meminta pelayanan kesehatan.
- b. *Variability*, jasa juga banyak variasinya (*nonstandardized output*). Bentuk, mutu, dan jenisnya sangat tergantung dari siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut diproduksi. Oleh karena itu, mutu jasa pelayanan kesehatan yang *people based* dan *high contact personnel* sangat ditentukan oleh kualitas komponen manusia sebagai faktor produksi, standar prosedur selama proses produksinya, dan sistem pengawasannya.
- c. *Perishability*, jasa merupakan sesuatu yang tidak dapat disimpan dan tidak tahan lama. Tempat tidur Rumah Sakit yang kosong, atau waktu tunggu dokter yang tidak dimanfaatkan oleh pasien akan hilang begitu saja karena jasa tidak dapat disimpan.
- Selain itu, di bidang pelayanan kesehatan, penawaran dan permintaan jasa sangat sulit diprediksi, karena tergantung dari ada tidaknya orang sakit. Tidak etis jika Rumah Sakit atau dokter praktik mengharapkan agar selalu ada orang yang jatuh sakit.
4. Yang Tersedia dalam Masyarakat
- Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (Pasal 9 ayat (1) huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Dalam perdagangan yang makin kompleks dewasa ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan pengembang (*developer*) perumahan sudah biasa mengadakan transaksi terlebih dulu sebelum bangunannya jadi. Bahkan, untuk jenis-jenis transaksi konsumen tertentu, seperti *futures trading*, keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.¹⁹ Jasa pelayanan kesehatan tentunya merupakan hal yang tersedia di masyarakat, bahkan

disediakan oleh pemerintah. Ketersediaan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah, karena mewujudkan masyarakat yang sehat adalah merupakan salah satu program pemerintah. Dalam satu daerah pasti tersedia puskesmas, rumah sakit, bahkan tempat praktik dokter. Jadi jasa pelayanan kesehatan merupakan sesuatu hal yang tersedia di dalam masyarakat.

Umumnya dalam hal pelayanan kesehatan, pasien merupakan konsumen akhir. Hal ini karena berdasarkan sifat dari jasa pelayanan kesehatan salah satunya adalah tidak berbentuk, tidak dapat diraba, dicium, disentuh, atau dirasakan. Karena pelayanan tidaklah berbentuk, maka pelayanan tersebut tidak mungkin dapat diperdagayatk kembali. Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang baru dapat dirasakan apabila pasien mendapat pelayanan kesehatan baik secara langsung maupun tidak dari tenaga kesehatan.

Berdasarkan penjelasan dari unsur-unsur konsumen dan dengan

dikaitkan dengan pasien, maka menurut penulis pasien juga dapat dikategorikan sebagai konsumen, yaitu konsumen jasa pelayanan kesehatan (medis), karena unsur-unsur pengertian konsumen telah terpenuhi dalam pengertian pasien. Dan ketentuan di atas menjelaskan bahwa apabila dikaitkan dengan jasa pelayanan medis, dapat diartikan sebagai layanan atau prestasi kesehatan yang dilakukan oleh dokter dan disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan pasien sebagai konsumen. Dengan kata lain bahwa pengertian pasien sebagai konsumen jasa pelayanan medis adalah "Setiap orang pemakai jasa layanan atau prestasi kesehatan yang dilakukan oleh dokter dan disediakan bagi masyarakat.

Umumnya dalam hal pelayanan kesehatan, pasien merupakan konsumen akhir. Hal ini karena berdasarkan sifat dari jasa pelayanan kesehatan salah satunya adalah tidak berbentuk, tidak dapat diraba, dicium, disentuh, atau dirasakan. Karena pelayanan tidaklah berbentuk, maka pelayanan tersebut tidak mungkin dapat diperdagayatk kembali.

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang baru dapat dirasakan apabila pasien mendapat pelayanan kesehatan baik secara langsung maupun tidak dari tenaga kesehatan.

C. Pasien Sebagai Konsumen

Berbicara mengenai pasien sebagai konsumen dalam kaitannya di dalam pelayanan medis, dimana terdapat hubungan antara tenaga pelaksana (tenaga kesehatan) dengan pasien yang merupakan konsumen jasa. Terlebih dahulu perlu diketahui apa yang dimaksud dengan konsumen.

Menurut UU No. 8/ Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 (2) menyebutkan konsumen adalah “Setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Konsumen diartikan tidak hanya individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Adapun yang menarik di sini, konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual beli, sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli. Lain

halnya pendapat dari Hondius (Pakar masalah Konsumen di Belanda) menyimpulkan, bahwa para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa. Jasa adalah “setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”.²²

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pasien sebagai konsumen adalah individu (orang) yang menggunakan jasa dalam hal ini layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan dalam kaitannya dengan kesehatan. Orang yang menggunakan jasa tersebut adalah orang yang menginginkan akan adanya pengobatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Dalam pelayanan di bidang kesehatan, tidak terpisahkan akan adanya seorang tenaga kesehatan dengan konsumen, dalam hal ini pasien. Pasien dikenal sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan dan dari pihak rumah sakit sebagai pemberi jasa pelayanan

²² Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, PT.Gramedia Widiasarana Indonesia. hlm 1.

kesehatan dalam bidang perawatan kesehatan. Dari sudut pandangan sosiologis dapat dikatakan bahwa pasien maupun tenaga kesehatan memainkan peranan-peranan tertentu dalam masyarakat. Dalam hubungannya dengan tenaga kesehatan, misalnya dokter, tenaga kesehatan mempunyai posisi yang dominan apabila dibandingkan dengan kedudukan pasien yang awam dalam bidang kesehatan.²³

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Pasien Tidak Mampu Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit

Berbicara mengenai perlindungan hukum pasien sebagai konsumen jasa dalam pelayanan kesehatan, maka harus melihat terlebih dahulu mengenai pengertian dari perlindungan konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (Pasal 1 ayat (1) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). Hal ini diartikan bahwa adanya

upaya mengenai adanya kepastian hukum itu dengan cara memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

Perlindungan hukum pasien sebagai konsumen disini berkaitan dengan adanya jasa yang diberikan oleh tenaga kesehatan, namun sebelumnya perlu diketahui mengenai pengertian jasa. Jasa adalah setiap setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. (Pasal 1 ayat (5) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). Dalam permasalahan yang diangkat penulis mengenai perlindungan pasien kurang mampu, adalah pasien di sini merupakan konsumen dalam bidang jasa.

Hubungan hukum antara rumah sakit dengan pasien telah terjadi sejak dahulu, rumah sakit yang memberikan pelayanan dan pengobatan terhadap orang yang membutuhkannya. Hubungan ini merupakan hubungan yang sangat baik karena didasarkan atas kepercayaan dari pasien terhadap rumah sakit yang disebut dengan transaksi. Transaksi antara rumah sakit dan pasien menimbulkan hak

²³ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta, hal. 138.

dan kewajiban yang timbal baik, dan apabila hak dan kewajiban itu tidak dipenuhi oleh salah satu pihak yang sudah bersepakat mengadakan transaksi itu, maka wajarlah apabila pihak yang merasa dirugikan melakukan tuntutan gugatan. Oleh karena konsumen menyangkut semua individu, maka konsumen mempunyai hak untuk mendapat perlindungan hukum. Hubungan rumah sakit pasien itu bertumpu pada dua macam hak asasi, yaitu hak untuk menentukan nasib sendiri dan hak atas informasi.

Hubungan tenaga kesehatan dengan pasien dilihat dari aspek hukum adalah hubungan antara subyek hukum dengan subyek hukum. Hubungan hukum selalu menimbulkan hak dan kewajiban yang timbal-balik. Hak tenaga kesehatan (rumah sakit ataupun tenaga kesehatan lain) menjadi kewajiban pasien, dan hak pasien menjadi kewajiban tenaga kesehatan. Hubungan tenaga kesehatan dan pasien adalah hubungan dalam jasa pemberian pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan dan pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan. Setiap rumah sakit dituntut bertindak

secara profesional dan senantiasa mengembangkan ilmunya. Sehingga pekerjaan rumah sakitan tidak pernah lepas dari riset dan pengembangan ilmunya sendiri. Kadangkala rumah sakit lebih senang menggunakan metode yang sudah-sudah dan tidak mau mencari metode yang terbaik bagi pasiennya. Padahal setiap perkembangan pengobatan akan sangat berguna bagi perkembangan kesehatan pasien dan masyarakat pada umumnya.

Kesulitan masyarakat saat ini khususnya pasien adalah pembiayaan kesehatan yang mahal. Tidak hanya rumah sakitnya tetapi untuk menjangkau sarana dan prasarana kesehatan juga harus dengan usaha yang tidak sedikit. Sehingga kebanyakan upaya untuk perlindungan terhadap pasien yang merupakan bagian dari masyarakat kurang terjamin. Kepentingan pasien menjadi tolok ukur semua pengobatan. Oleh karena itu seorang rumah sakit wajib untuk menerima dan merawat pasien sesuai dengan kebutuhan pasien.

Didalam Hak dan kewajiban pasien sebagai konsumen jasa dalam

pelayanan kesehatan yang lebih menjadi sorotan adalah hak yang didapat oleh pasien sebagai wujud dari perlindungan hukum terhadap pasien. Hak yang sangat berhubungan erat dengan pasien adalah hak untuk menentukan nasibnya sendiri dan hak mendapat informasi alasan akibat penolakan tersebut. Sedangkan hal yang berkaitan dengan hak mendapat informasi adalah informasi dari rumah sakit mengenai keadaan yang berhubungan dengan pasien tidak mampu beserta alasan penolakannya.

Perlindungan hukum pasien sebagai konsumen memang tidak hanya harus diatur didalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Konsumen tetapi juga harus dikaitkan dengan apa yang diatur didalam UU No. 36 Tahun 2009 yang mana didalamnya diatur secara jelas mengenai hak-hak pasien dan kewajiban pasien, hak-hak tenaga kesehatan dan kewajiban dari tenaga kesehatan itu sendiri sehingga didalamnya terdapat suatu pola hubungan antara pasien sebagai konsumen dan tenaga kesehatan sebagai pemberi jasa kepada konsumen yang akhirnya akan menimbulkan suatu perlindungan hukum terhadap pasien itu sendiri.

Pasien rumah sakit adalah konsumen, sehingga secara umum pasien dilindungi dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Menurut pasal 4 UU No. 8/1999, hak-hak konsumen adalah:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar

dan jujur serta tidak diskriminatif;

8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Perlindungan Pasien Dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Pasal 56 yang berbunyi :

1. Setiap orang berhak menerima atau menolak sebagian atau seluruh tindakan pertolongan yang akan diberikan kepadanya setelah menerima dan memahami informasi mengenai tindakan tersebut secara lengkap.
2. Hak menerima atau menolak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku pada:
 - a. penderita penyakit yang penyakitnya dapat secara cepat menular ke dalam masyarakat yang lebih luas;
 - b. keadaan seseorang yang tidak sadarkan diri; atau
 - c. gangguan mental berat.
3. Ketentuan mengenai hak

menerima atau menolak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 57 yang berbunyi :

1. Setiap orang berhak atas rahasia kondisi kesehatan pribadinya yang telah dikemukakan kepada penyelenggara pelayanan kesehatan.
2. Ketentuan mengenai hak atas rahasia kondisi kesehatan pribadi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku dalam hal:
 - a. perintah undang-undang;
 - b. perintah pengadilan;
 - c. izin yang bersangkutan;
 - d. kepentingan masyarakat; atau
 - e. kepentingan orang tersebut.

Pasal 58 yang berbunyi :

1. Setiap orang berhak menuntut ganti rugi terhadap seseorang, tenaga kesehatan, dan/atau penyelenggara kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang

diterimanya.

2. Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku bagi tenaga kesehatan yang melakukan tindakan penyelamatan nyawa atau pencegahan kecacatan seseorang dalam keadaan darurat.
3. Ketentuan mengenai tata cara pengajuan tuntutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kerumah sakitan juga merupakan Undang-Undang yang bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi pasien. Hak-hak pasien diatur dalam pasal 52 UU No. 29 Tahun 2004 adalah:

- a) mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis sebagaimana dimaksud dalam pasal 45 ayat (3);
- b) meminta pendapat rumah sakit atau rumah sakit lain;
- c) mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis;
- d) menolak tindakan medis;
- e) mendapatkan isi rekam

medis.

Perlindungan hak pasien juga tercantum dalam pasal 32 Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yaitu:

- a) memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
- b) memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien;
- c) memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi;
- d) memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional;
- e) memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi;
- f) mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan;
- g) memilih rumah sakit dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
- h) meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada rumah sakit lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di

- dalam maupun di luar Rumah Sakit;
- i) mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data- data medisnya;
 - j) mendapat informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan;
 - k) memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya;
 - l) didampingi keluarganya dalam keadaan kritis;
 - m) menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya;
 - n) memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di Rumah Sakit;
 - o) mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan Rumah Sakit terhadap dirinya;
 - p) menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya;
 - q) menggugat dan/atau menuntut Rumah Sakit apabila Rumah Sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana; dan
 - r) mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Berdasarkan keempat Undang-undang tersebut maka peneliti secara garis besar menyimpulkan bahwa ada 5 (lima) jaminan hak pasien yang harus dipenuhi oleh pihak rumah sakit agar perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen jasa dalam pelayanan kesehatan dapat terpenuhi yaitu :
1. Jaminan Untuk Mendapat Informasi Pada Saat Diberikan Pelayanan Kesehatan
 2. Jaminan Atas Keamanan, Kenyamanan dan Keselamatan Atas Pelayanan Kesehatan

3. Jaminan Atas Persamaan Hak Dalam Pelayanan Kesehatan
4. Jaminan Atas Kebebasan Memilih Atas Pelayanan Keperawatan
5. Jaminan Atas Kebebasan Untuk Menuntut Hak-hak Yang Dirugikan

Sebagaimana yang diatur didalam Undang-undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 huruf c yang berbunyi konsumen memiliki : “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa” Dari hak atas informasi rumah sakit atau tenaga kesehatan dituntut untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur terhadap alasan penolakan pasien. Sebagai rumah sakit yang baik seharusnya ada tempat khusus yang bisa menampung keluhan-keluhan dari pasien sehingga pasien bisa tau dan jelas kemana dia bisa mengadu dan meminta pertanggungjawaban untuk segera mendapatkan perawatan.

Penolakan perawatan pasien kurang mampu yang dilakukan rumah sakit terhadap pasien yang membutuhkan perawatan termasuk perbuatan melawan hukum dan termasuk tindakan pidana. Dalam hal ini seharusnya rumah sakit dilarang menolak pasien yang

membutuhkan perawatan medis, dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan telah mengatur: “Dalam keadaan darurat, fasilitas pelayanan kesehatan, baik pemerintah maupun swasta dilarang menolak pasien dan/atau meminta uang muka.” Selain itu perbuatan penolakan perawatan medis juga termasuk perbuatan pidana, sehingga dapat dituntut secara pidana sesuai dengan Pasal 304 dan 531 KUHP. Dalam hal yang melakukan penolakan perawatan medis rumah sakit, maka pimpinan rumah sakit yang bertanggung jawab atas terjadinya pelanggaran hukum, sesuai diatur dalam Pasal 190 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.”

B. Upaya Hukum Yang Dilakukan Atas Penolakan Pasien Yang Dilakukan Oleh Rumah Sakit.

Berdasarkan Pasal 32 huruf q Undang-Undang Rumah Sakit, setiap pasien mempunyai hak untuk menggugat dan/atau menuntut rumah sakit apabila rumah sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana. Dengan melakukan penolakan

pada pasien miskin pada keadaan gawat darurat, rumah sakit telah melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan aturan perundang-undangan, untuk itu pasien dapat menggugat dan/atau menuntut rumah sakit. Hal ini berarti pasien miskin dapat melakukan tindakan hukum berupa menggugat rumah sakit secara perdata dan/atau menuntut rumah sakit tersebut secara pidana.

Tindakan hukum perdata yang dapat dilakukan pasien miskin yang ditolak rumah sakit pada keadaan gawat darurat adalah dengan mengajukan gugatan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Dengan menolak pasien miskin pada keadaan gawat darurat, rumah sakit telah melakukan wanprestasi karena tidak melakukan apa yang disepakati untuk dilakukan. Dalam hal ini rumah sakit tidak melakukan hal berupa memberikan tindakan medis kepada pasien miskin tersebut yang dalam keadaan gawat darurat tentu saja memerlukan perlakuan tindakan medis sesegera mungkin. Ketentuan dalam Pasal 58 ayat (1) Undang-Undang Kesehatan mengatakan bahwa pasien miskin yang ditolak rumah sakit pada

keadaan gawat darurat dapat melakukan tindakan hukum berupa gugatan perdata dengan menuntut ganti rugi kepada rumah sakit yang melakukan tindakan penolakan tersebut.

Gugatan tersebut sesuai dengan aturan yang tercantum dalam Pasal 1365 KUHPerdata yang berbunyi :

“ Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut.”

Berdasarkan pasal tersebut dan tuntutan ganti rugi yang diajukan maka atas tindakan penolakan kepada pasien miskin pada keadaan gawat darurat, maka rumah sakit dikatakan telah melakukan perbuatan melawan hukum. Gugatan perbuatan melawan hukum yang dilayangkan pasien miskin kepada rumah sakit harus terlebih dahulu dibuktikan berdasarkan pemeriksaan di depan pengadilan. Oleh karena yang berwenang memutuskan seseorang itu bersalah atau tidak adalah hakim dalam sidang pengadilan. Untuk itu, rumah sakit harus dapat dibuktikan memenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum. Jika unsur-unsur

tersebut dapat dibuktikan maka dapat dinyatakan bahwa atas tindakan penolakan yang dilakukan kepada pasien miskin pada keadaan gawat darurat, rumah sakit telah melakukan perbuatan melawan hukum.

Pasal 46 Undang-Undang Rumah Sakit mengatakan bahwa rumah sakit bertanggung jawab secara hukum terhadap semua kerugian yang ditimbulkan atas kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit. Berdasarkan ketentuan tersebut maka rumah sakit harus bertanggung jawab dengan memberikan ganti kerugian bagi pasien miskin sebagai korban.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari pembahasan di atas, penulis berkesimpulan bahwa pasien miskin dapat melakukan tindakan hukum berupa menggugat rumah sakit yang melakukan penolakan pada pasien miskin pada keadaan gawat darurat secara perdata dan/atau menuntut rumah sakit tersebut secara pidana. Tindakan hukum perdata yang dapat dilakukan pasien miskin yang ditolak rumah sakit pada keadaan gawat darurat adalah dengan mengajukan gugatan wanprestasi dan perbuatan

melawan hukum. Atas gugatan tersebut maka rumah sakit bertanggung jawab atas perbuatan penolakan pasien miskin pada keadaan gawat darurat yang dilakukan oleh tenaga kesehatannya. Dengan demikian maka rumah sakit harus bertanggung jawab dengan memberikan ganti kerugian bagi pasien miskin sebagai korban.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana dikemukakan di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam keadaan darurat, fasilitas pelayanan kesehatan, baik pemerintah maupun swasta dilarang menolak pasien dan/atau meminta uang muka.” Selain itu perbuatan penolakan perawatan medis juga termasuk perbuatan pidana, sehingga dapat dituntut secara pidana sesuai dengan Pasal 304 dan 531 KUHP. Dalam hal yang melakukan penolakan perawatan medis rumah sakit, maka pimpinan rumah sakit yang bertanggung jawab atas terjadinya

- pelanggaran hukum, sesuai diatur dalam Pasal 190 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
2. Tindakan hukum perdata yang dapat dilakukan pasien miskin yang ditolak rumah sakit pada keadaan gawat darurat adalah dengan mengajukan gugatan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Dengan menolak pasien miskin pada keadaan gawat darurat, rumah sakit telah melakukan wanprestasi karena tidak melakukan apa yang disepakati untuk dilakukan. Dalam hal ini rumah sakit tidak melakukan hal berupa memberikan tindakan medis kepada pasien miskin tersebut yang dalam keadaan gawat darurat tentu saja memerlukan perlakuan tindakan medis sesegera mungkin. Ketentuan dalam Pasal 58 ayat (1) Undang-Undang Kesehatan mengatakan bahwa pasien miskin yang ditolak rumah sakit pada keadaan gawat darurat dapat melakukan tindakan hukum berupa

gugatan perdata dengan menuntut ganti rugi kepada rumah sakit yang melakukan tindakan penolakan tersebut.

B. Saran

1. Sebagai Rumah Sakit Umum pilihan utama dengan standar pelayanan nasional di Priangan Timur yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan fungsinya sebagai instansi pelayanan publik bersifat individual terhadap pasien maka hendaknya RSUD Tasikmalaya juga harus selalu mementingkan aspek perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen jasa dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit yaitu dengan selalu mementingkan hak-hak dari pasien.
2. Dalam rangka memberikan fasilitas pelayanan kesehatan bagi pasien, maka setiap rumah sakit hendaknya memperhatikan dan memberikan pelayanan kesehatan yang memang menjadi hak dari pasien yang harus dipenuhi, khususnya hak pasien

miskin. Masyarakat sebagai pasien yang berhak atas pelayanan kesehatan di rumah sakit juga hendaknya meningkatkan kesadaran hukum dengan mengetahui apa yang menjadi haknya agar hak yang didapat oleh pasien sesuai dengan aturan perundang-undangan dan tidak disalahgunakan oleh pihak-pihak yang terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama Chandra Yoga, 2012, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, UI Press, Jakarta
- A.Z. Nasutuion, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media,)
- Bertens, 2011, *Etika Biomedis*, (Yogyakarta: Kanisius,)
- Endang Wahyati Yustina, 2012, *Mengenal Hukum Rumah Sakit*, Keni Media, Bandung,
- Roy Tjiong, 2002, *Problem Etis Upaya Kesehatan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,)
- Titon Slamet Kurnia, 2007, *Hak atas Derajat Kesehatan Optimal sebagai HAM di Indonesia*, PT. Alumni, Bandung.
- Hermien Hadiati Koeswadji, 2000, *Hukum dan Masalah Medik*, Surabaya : Erlangga University Press.
- Margarita Veani Prajati, 2012, *Tanggung Jawab Rumah Sakit Privat Di Bidang Pelayanan Kesehatan*, Universitas Atmajata Yogyakarta,
- Soekidjo Notoadmodjo. 2005. *Promosi Kesehatan (Teori dan Aplikasi)*, Rineka Cipta. Jakarta
- Soerjono dan Herkunto, 1997, *Pengantar Hukum Kesehatan*, Remaja Karya, Bandung.
- Soleh Iskandar, 2016, *Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit*, Volume 4 Nomor 2
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia
- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen